



Going further in geriatric care
À l'avant-garde des soins gériatriques

GUIDE D'ACCUEIL À L'INTENTION DES RÉSIDENTS ET DES FAMILLES

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Ouest-
de-l'île-de-Montréal*

Québec The logo for Québec consists of the word "Québec" in a bold, black, sans-serif font, followed by a small graphic element consisting of four blue squares arranged in a 2x2 grid.

MESSAGE DE BIENVENUE

Bienvenue au Centre gériatrique Maimonides Donald Berman.

Afin de vous aider à vous adapter à votre nouveau milieu, tous les membres de notre personnel s'engagent à collaborer avec vous et avec votre famille pour veiller à votre confort et pour élaborer un programme thérapeutique personnalisé. Nous avons également préparé ce manuel qui, nous l'espérons, répondra à la plupart de vos questions.

Conformément à nos traditions et à nos valeurs juives, notre objectif est de fournir la meilleure qualité de vie et de soins possible dans un milieu accueillant de type familial. À cette fin, nous avons établi des normes de qualité élevées pour tous nos services. De plus, nous respectons les règles les plus strictes en ce qui a trait à la *cacherout* et offrons l'accès aux services religieux à la synagogue, à des services d'aumônerie, à l'*Oneg shabbat* et aux célébrations des fêtes juives.

Depuis plus de 100 ans, le Centre et ses organismes fondateurs prennent soin des adultes atteints de maladies chroniques et des aînés de la communauté juive. Nous ferons de notre mieux pour combler vos besoins.

Encore une fois, soyez la /le bienvenue! *Beruchim Haba'im.*

Stéphanie Desgagné

Coordinatrice, Centre gériatrique Maimonides Donald Berman

HISTORIQUE

L'histoire du Centre gériatrique Maimonides remonte à 1910, au moment de sa fondation par la communauté juive de Montréal sous le nom de *Montreal Hebrew Sheltering Home*, plus communément appelé *Moshav Zkainim*. À cette époque, le centre hébergeait seulement six résidents dans un foyer situé sur la rue Evans.

En 1928, devant le besoin sans cesse croissant de servir les aînés juifs de Montréal, un terrain a été acheté sur l'avenue de l'Esplanade pour ériger un nouvel édifice de quatre étages pouvant accueillir 76 résidents. Cette nouvelle installation, *The Montreal Hebrew Old People's and Sheltering Home*, un foyer pour les aînés juifs, était exploité sous les auspices de la *Federation of Jewish Philanthropies*.

Pour continuer à répondre aux besoins de la communauté, la capacité d'accueil a été augmentée à 145 lits. Jusqu'à ce moment, la politique de ces résidences consistait à accepter seulement les aînés autonomes requérant un minimum de soins infirmiers. Cependant, comme l'état physique des résidents se dégradait, du personnel médical et infirmier a été embauché et les critères d'admission ont été modifiés en conséquence. Pour refléter ces changements, le nom de l'installation a été modifié à *Maimonides Hospital & Home for the Aged* (Hôpital Maimonides et résidence d'accueil pour les aînés) à la mémoire du rabbin Moïse Bar Maïmon. Connu également sous le nom de Maimonides, ce rabbin, l'un des plus grands de l'histoire juive, était également célèbre à titre de philosophe et de médecin. Il était notamment le médecin particulier de Saladin, sultan d'Égypte.

En raison de l'absence au sein de la communauté d'un hôpital de soins de longue durée de premier ordre pour les aînés souffrant de maladies chroniques, un nouvel édifice de cinq étages pouvant recevoir 247 résidents a été construit en 1964 sur notre site actuel. En 1983, deux autres étages ont été ajoutés à cet immeuble pour accroître le nombre de lits à 387, soit la capacité actuelle du Centre.

En 1993, la gestion du Programme des familles d'accueil accréditées, maintenant connues sous le nom de Résidences d'accueil accréditées pour les aînés, a été transférée des Services d'aide à la famille juive, au Centre gériatrique Maimonides. Environ 100 résidents hébergés dans 12 à 15 foyers résidentiels de la communauté ont été placés sous la supervision du Centre gériatrique Maimonides.

En 2002, le Centre gériatrique Maimonides a été désigné par la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal pour superviser toutes les ressources intermédiaires pour les communautés anglophones et juives de

Montréal.

En 2011, à la suite d'un don généreux de la Fondation Donald Berman, le Centre a pris le nom de Centre gériatrique Maimonides Donald Berman.

En avril 2015, le Centre gériatrique Maimonides Donald Berman a été intégré au réseau de santé connu sous le nom de CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, qui comprend d'autres installations de soins de santé, notamment l'Hôpital général juif, des centres de réadaptation et des CLSC.

QUI SOMMES-NOUS AUJOURD'HUI

La mission fondamentale du Centre gériatrique Maimonides Donald Berman est de fournir des services aux membres plus âgés de la communauté qui ne sont plus aptes à fonctionner indépendamment. Ces personnes sont confiées à nos soins par leurs familles qui partagent nos valeurs et nos objectifs. Notre mandat est fondé sur un héritage de valeurs juives solides et de soutien communautaire. Nous fournissons un continuum de soins de très grande qualité grâce à notre réseau intégré, qui comprend des ressources communautaires et différentes installations d'hébergement et de soins de longue durée. Conformément à notre mission, le Centre gériatrique Maimonides Donald Berman est également un milieu de formation pour les professionnels, et pour mener des recherches sur des questions liées à la médecine gériatrique et aux soins aux aînés.

ADMISSION

Conformément à la réglementation gouvernementale, toute demande d'hébergement au Centre gériatrique Maimonides Donald Berman est traitée par le Mécanisme d'accès en hébergement, l'organisme central chargé d'orienter les demandes d'hébergement au sein de la région du Centre-Ouest de Montréal.

Les demandes sont étudiées par des professionnels de la santé et les décisions sont fondées sur les besoins des résidents et de la disponibilité des ressources. Dans la mesure du possible, des efforts sont déployés pour fournir des services afin que la personne puisse rester à son domicile.

Une travailleuse sociale de la communauté, soit d'un CLSC ou d'un hôpital de soins aigus, doit soumettre une demande officielle à l'organisme Mécanisme d'accès en hébergement du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS). Cet organisme établira l'ordre de priorité des personnes figurant sur la liste d'attente en fonction de

l'urgence de chaque cas.

Après leur admission au Centre, les résidents sont évalués par notre équipe interdisciplinaire qui déterminera la meilleure manière de combler leurs besoins en matière de soins. Conformément à notre engagement d'assurer un environnement semblable au milieu familial, nous nous efforçons de regrouper les résidents présentant un profil et des besoins semblables. Si nous ne sommes pas en mesure de réaliser cet objectif au moment de l'admission, un transfert interne vers une autre unité, un autre étage ou un autre pavillon sera effectué aussitôt que possible.

Il est important de noter que nous nous efforcerons de répondre aux demandes des résidents ou de leurs familles pour une chambre à un ou deux lits, mais nous ne pouvons pas garantir le temps d'attente pour satisfaire à cette demande.

COÛT

Des frais d'hébergement s'appliquent dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée publics (CHSLD). Le tarif est déterminé par le gouvernement provincial selon le type de chambre et le revenu ou des biens du résident et de son conjoint, le cas échéant.

À compter du 1^{er} janvier 2026, les tarifs suivants seront appliqués :

- chambre à un lit : 2 242,20 \$ par mois
- chambre à deux lits : 1 872,90 \$ par mois

Ces tarifs sont révisés régulièrement par le gouvernement.

Les résidents sont hébergés dans la première chambre disponible, et le coût est fondé sur le type de chambre occupée. La préférence des résidents ou de leurs familles en matière d'hébergement sera prise en considération après l'admission au Centre gériatrique Maimonides Donald Berman.

Lors du départ du résident, la RAMQ détermine le coût au prorata pour ce mois. S'il y a lieu, le Centre remboursera le montant payé en trop. Toute question concernant le coût doit être adressée au travailleur social de l'unité ou au responsable de l'admission.

DEMANDE DE RÉDUCTION DES FRAIS D'HÉBERGEMENT (EXONÉRATION)

Le Centre gériatrique Maimonides Donald Berman applique les tarifs d'hébergement déterminés par le gouvernement et selon le type de chambre. Les tarifs sont révisés chaque année. Une réduction partielle ou complète du coût maximum est accordée dans certaines circonstances, selon le revenu ou les biens du résident et de son conjoint. Par exemple, une réduction du coût pourrait être accordée à une personne seule recevant un supplément de la Sécurité de la vieillesse et dont les autres actifs s'élèvent à moins de 2 500 \$. Dans le cas d'un couple, une réduction du tarif pourrait être obtenue après une évaluation financière du gouvernement. Il est à noter que dans le cadre de cette évaluation financière, le gouvernement acceptera un retrait de fonds pour le prépaiement des services funéraires. Le personnel du Centre gériatrique Maimonides Donald Berman aidera le nouveau résident ou les membres de sa famille à remplir le formulaire de demande de réduction des frais. Pour que la réduction des frais d'hébergement (exonération) soit renouvelée, le résident ou son représentant légal doit s'assurer de produire une déclaration d'impôt sur le revenu chaque année pour le gouvernement.

AUTRES SERVICES

Les services non couverts par le coût d'hébergement entraînent d'autres frais. Ces services peuvent être effectués à la demande du résident ou de son représentant légal (formulaire de consentement requis). Ces services peuvent inclure, mais ne sont pas limités à :

- **Travaux de laboratoire dentaire, lunettes, appareils auditifs, prothèses, etc.** Il est à noter que dans certains cas, le ministère de la Santé et des Services sociaux pourraient couvrir une partie du coût de ces services.
- **Service de câblodistribution** dans la chambre du résident : frais portés au compte du résident chaque mois. Le coût est de 39.13 \$.
- **Téléphone** dans la chambre du résident : frais portés au compte du résident chaque mois. Le coût est de 27.95 \$.
- **Service de buanderie** : fournis gratuitement
- **Massages** :
- **Soins des pieds** : 55 \$ par traitement

SALON DE BEAUTÉ / SALON DE COIFFURE POUR FEMME ET HOMME

Des services de coiffure et d'esthétique sont disponibles sur rendez-vous dans notre salon de beauté et de coiffure, situé au rez-de-chaussée, du

côté sud. Ces services sont aux frais des résidents et facturés directement par le coiffeur.

COURRIER

Le courrier personnel est distribué directement aux résidents. Les proches peuvent écrire aux résidents à l'adresse suivante :

Nom au complet et numéro de chambre
a/s du Centre gériatrique Maimonides Donald Berman
5795, avenue Caldwell
Côte Saint-Luc (Québec) H4W 1W3

Nous demandons instamment aux résidents qui comptent sur une tierce partie pour s'occuper de leurs affaires juridiques ou financières de prendre des dispositions pour que ce type de correspondance soit acheminé directement à la personne qui en est chargée.

ANIMAUX DE COMPAGNIE

Les animaux de compagnie personnels permanents ne sont pas permis dans notre Centre. Des droits de visite seront accordés pour certaines catégories d'animaux. Les résidents sont responsables de tout dommage ou de toute blessure résultant de la visite d'un animal autorisé, et il leur incombe de nettoyer tout dégât de l'animal.

MOBILIER ET DÉCOR DE LA CHAMBRE

Toutes les chambres sont meublées avec un mobilier fonctionnel de pointe.

Ce mobilier comprend :

- une chaise en vinyle ou en krypton ou, si l'équipe de réadaptation le recommande, une chaise spéciale, par exemple un fauteuil de type « Lazy boy »;
- une table de nuit laminée de qualité hospitalière;
- une commode laminée de qualité hospitalière;
- une table de lit laminée de qualité hospitalière.

Le Centre fournira les meubles suivants sur demande :

- un climatiseur.

Aucun autre meuble (y compris tapis ou chaise) ne peut être apporté au Centre.

Les résidents peuvent apporter les articles suivants :

- un téléviseur à écran plat, jusqu'à 40 pouces, du moment que la circulation n'est

- pas entravée dans la chambre;
- un petit réfrigérateur de 4,3 cubes ou moins;
 - ordinateur personnel, iPad, téléphone, radio, etc.

Tous les appareils électriques doivent être approuvés et à jour.

**** Aucun autre appareil électrique n'est autorisé**, y compris, mais sans s'y limiter les fours à micro-ondes, les bouilloires, les plaques chauffantes, les fours grille-pain, les fers à friser, les appareils de chauffage, etc.

Plusieurs fours à micro-ondes (cachères et non cachères) sont à la disposition des résidents dans les aires communes et les salles à manger.

Pour personnaliser les chambres, nous encourageons les résidents à apporter leur propre couvre-lit, des photos et jusqu'à cinq (5) décorations murales (conformes au code de sécurité relatif aux incendies). Les décorations murales ne doivent pas occuper plus de 50 % de la surface murale.

Les vêtements sont limités à deux (2) valises afin que tout puisse être rangé dans la chambre.

Le Centre se réserve le droit de modifier la politique en fonction de la situation.

Le Centre décline toute responsabilité pour tout dommage causé à tout équipement en raison d'une panne mécanique ou d'électricité sur les lieux.

OBJETS DE VALEUR

Nous déconseillons aux familles et aux résidents de garder de grosses sommes d'**argent**, des **bijoux de valeur**, des **œuvres d'art** ou des **vêtements coûteux**. Le Centre gériatrique Maimonides Donald Berman décline toute responsabilité pour tout article perdu ou égaré appartenant aux résidents.

POURBOIRE

Conformément à la politique du Centre, il est interdit de donner un **pourboire** ou un **cadeau** aux membres du personnel. Si les résidents ou les familles souhaitent exprimer leur appréciation, un don peut être fait à la Fondation du Centre gériatrique Maimonides Donald Berman au nom d'un membre du

personnel en particulier ou de l'unité de soins à honorer.

ARTICLES À APPORTER AU MOMENT DE L'ADMISSION

Lors de votre arrivée au Centre gériatrique Maimonides Donald Berman, veuillez apporter les documents suivants afin de compléter le processus d'admission :

- Y carte d'assurance maladie et numéro d'assurance sociale;
- Y cartes d'hôpital de toute installation de soins aigus;
- Y documents : procuration notariée, mandat d'inaptitude, procuration financière et testament de vie (le cas échéant);
- Y personnes à contacter en cas d'urgence, y compris leurs noms et leurs numéros de téléphone;
- Y un chèque annulé.

Vous devez remettre ce qui suit à l'équipe interdisciplinaire :

- Y liste des vaccins reçus;
- Y contenants de tous les médicaments;
- Y suffisamment de médicaments pour une durée de 48 heures;
- Y liste à jour des médicaments et des allergies aux médicaments.

Lorsque vous ferez vos bagages, veuillez apporter de sept (7) à dix (10) tenues comprenant les éléments suivants : chemises ou blouses, pantalons, robes ou jupes, sous-vêtements, chaussettes ou collants, chaussures confortables, pyjamas ou robes de nuit, peignoir, pantoufles, peigne ou brosse et articles de toilette (p. ex. brosse à dents, dentifrice, déodorant, savonnette particulière ou shampoing).

Après votre arrivée au Centre, le Service de la buanderie étiquettera tous vos vêtements. Si vous utilisez les services de buanderie du Centre, assurez-vous que vos vêtements sont lavables et peuvent être séchés à la machine.

Lorsque vous préparerez vos vêtements, veuillez prévoir un sac distinct comportant de trois à quatre jours de vêtements de rechange afin d'avoir suffisamment de vêtements à porter si le Service de buanderie prend plus de temps que prévu pour étiqueter vos vêtements.

Nous fournissons aux résidents les serviettes, la literie et, au besoin, un couvre-lit.

SERVICES DE BUANDERIE

Veuillez vous assurer d'avoir suffisamment de vêtements pour huit jours au moins. Le Centre gériatrique Maimonides Donald Berman offre un service de buanderie gratuit. Lors de l'admission, veuillez aviser le responsable ou en tout temps l'infirmière-chef de l'unité de votre intention de vous prévaloir de ce service. Vos vêtements seront recueillis et lavés une fois par semaine, et ils vous seront retournés dans les deux jours. Veuillez noter que les vêtements ne sont pas triés avant d'être lavés. Un membre de la famille peut également laver les vêtements du résident en utilisant nos machines à laver ou en les apportant à leur domicile.

ALIMENTATION ET NUTRITION

Une bonne alimentation joue un rôle important dans le bien-être général et les soins des résidents du Centre gériatrique Maimonides Donald Berman. Le régime alimentaire est composé d'aliments sains et conformes aux règles de la *cacherout*. Le Service de nutrition reconnaît non seulement les besoins physiologiques de nos résidents, mais également leurs besoins psychologiques. Le menu cyclique comprend une grande variété de mets juifs qui sont familiers aux résidents, et une attention particulière est accordée aux repas traditionnels servis lors des fêtes juives. Des régimes alimentaires distincts sont servis sur avis médical. Les repas habituels peuvent être présentés sous différentes formes (hachés ou en purée) et les liquides peuvent être épaissis afin de répondre aux besoins des personnes ayant des problèmes de mastication ou de déglutition.

La diététiste clinique et les superviseurs de l'alimentation en nutrition clinique collaborent étroitement avec l'équipe de soins de santé, les résidents et leurs familles pour fournir des soins nutritionnels optimaux. Une évaluation nutritionnelle complète est effectuée au cours des premières semaines suivant l'admission et régulièrement par la suite.

POLITIQUE RELATIVE À LA CACHEROUT

Les lois diététiques juives sont strictement respectées et les repas sont préparés sous la supervision du *VaadHa'ir*. Par conséquent, il est interdit d'apporter de la nourriture ou des boissons provenant de l'extérieur dans les pavillons de soins, les salles à manger, la cafétéria ou le casse-croûte.

FAMILLE

RÔLE DE LA FAMILLE

La famille et le réseau de soutien jouent un rôle important pendant la période d'adaptation et toute la durée du séjour au Centre gériatrique Maimonides Donald Berman. Nous encourageons vivement les proches à maintenir la communication avec les résidents par le biais de visites, de sorties, de lettres ou d'appels téléphoniques afin de favoriser le bien-être des résidents.

PROCHE AIDANT

Le Centre gériatrique Maimonides Donald Berman prodigue aux résidents tous les soins requis. Cependant, certains résidents ou les membres de leurs familles pourraient souhaiter embaucher un proche aidant privé qui pourra fournir une stimulation sociale accrue. Tous les proches aidants doivent être inscrits auprès des Services sociaux. Si un résident a besoin d'un proche aidant pendant une période limitée, les Services sociaux disposent d'une base de données que le résident peut consulter pour trouver la personne la plus appropriée pour l'aider.

Les résidents, ou leurs familles sont les employeurs uniques du proche aidant privé et la rémunération de cette personne leur incombe. Les Services sociaux sont uniquement chargés de s'assurer que le proche aidant est inscrit et que cette personne respecte les politiques et les normes de soins établies par le Centre.

EMBAUCHE D'UN PROFESSIONNEL DE LA SANTÉ PRIVÉ

Certains résidents et leurs familles pourraient souhaiter retenir les services d'un professionnel de la santé privé pour fournir au résident des soins ou des services complémentaires aux soins reçus au CHSLD. De telles dispositions sont possibles, cependant la *Politique du CIUSSS relative aux services privés utilisés par les usagers du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal* doit être respectée.

Lorsque vous aurez avisé l'équipe de soins de votre intention et retenu les services d'un professionnel de la santé privé reconnu, une copie des titres de compétences (inscription auprès d'un ordre professionnel et preuve d'assurance responsabilité) doit être remise à l'infirmière-chef. Vous devrez signer un formulaire de consentement et aviser l'unité de toute visite prévue. Tous les professionnels de

la santé privés doivent respecter les politiques du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. Veuillez noter que les employés du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal ne sont pas autorisés à travailler en dehors de leurs heures de travail auprès des résidents ou leurs familles à titre de professionnels de la santé privés. Pour toute question complémentaire au sujet des professionnels de la santé privés, veuillez communiquer avec votre infirmière-chef.

RÉPONDRE À VOS QUESTIONS

Pour toute question ou préoccupation concernant les soins et les services prodigués au Centre gériatrique Maimonides Donald Berman, veuillez contacter les membres du personnel suivants :

1. Votre infirmière.
2. L'infirmière-chef de votre étage pendant la semaine ou la coordinatrice des Soins infirmiers pendant la soirée, la nuit ou la fin de semaine.
3. Le commissaire aux plaintes (ombudsman).

Processus de plainte des usagers :

Les résidents peuvent formuler une plainte verbalement ou par écrit auprès du commissaire aux plaintes (ombudsman) du Centre, au sujet des services reçus ou qu'ils auraient dû recevoir au Centre gériatrique Maimonides Donald Berman ou dont ils auraient besoin.

Lors de l'admission, les résidents ou les membres de leurs familles reçoivent un document indiquant le processus relatif aux plaintes. Des copies supplémentaires sont disponibles auprès du commissaire aux plaintes ou de votre infirmière-chef. Une copie du formulaire de plainte est annexée au présent Guide et est également disponible sur notre site web (www.donaldbermanmaimonides.ca).

COMMISSAIRE AUX PLAINTES (OMBUDSMAN)

Le commissaire aux plaintes reçoit et tente de résoudre les plaintes et de répondre aux préoccupations qui n'ont pas été traitées de manière satisfaisante par l'infirmière-chef ou les chefs des autres Services. Agissant comme agent de liaison entre les résidents, les membres de leurs familles et les Services du Centre, le commissaire aux plaintes s'efforce de cerner et de résoudre tout problème ayant une incidence sur la qualité de vie des résidents et de s'assurer que les résidents reçoivent les meilleurs soins possibles prodigués d'une manière humaine, respectant la dignité et avec respect. Conformément

aux lois de la province de Québec, le commissaire aux plaintes a été nommé agent principal des plaintes par le conseil d'administration.

CODE D'ÉTHIQUE

Notre code d'éthique est annexé au présent Guide. Il énonce les valeurs et les principes qui guident notre comportement et nos attitudes envers notre clientèle. Il est fondé sur le respect et la bienveillance envers chaque personne, conformément à notre objectif d'assurer le bien-être de tous les membres de notre communauté. Ce code d'éthique complète et renforce les droits et les obligations énoncés par la Loi. Une copie électronique du code d'éthique du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal est disponible en ligne; une copie papier est également disponible à la bibliothèque, au deuxième étage.

Vous pouvez demander une consultation en éthique clinique en demandant à un membre de votre équipe médicale de contacter ce service en votre nom. Vous pouvez également contacter directement le Service de consultations, au 514-340-8222, poste 23928.

COMITÉ DES USAGERS

Au Québec, un comité des usagers ou un comité de résidents est mis en place dans chaque centre d'hébergement et de soins de longue durée afin d'agir comme porte-parole des préoccupations des résidents et de leurs familles auprès de l'administration du centre.

Le comité des usagers du Centre gériatrique Maimonides Donald Berman est composé de résidents, de membres de leurs familles et de membres de la communauté qui ont à cœur le bien-être des résidents. Le comité est chargé d'informer les résidents et leurs familles de leurs droits, d'être à l'écoute de leurs préoccupations ou de leur insatisfaction et de les aider à les résoudre et, le cas échéant, de les guider dans le processus de dépôt d'une plainte. Ces services sont confidentiels. Le comité des usagers Centre gériatrique Maimonides Donald Berman collabore avec l'administration du Centre en ce qui a trait aux questions relatives à la qualité du milieu de vie, des soins centrés sur les résidents et au respect des droits des résidents.

Le comité organise plusieurs activités au cours de l'année, y compris des visites de bienvenue aux nouveaux résidents. Pour qu'un membre du comité des usagers puisse rendre visite à un nouveau résident, nous devons lui communiquer le nom, la date de l'admission et le numéro de la chambre de ce dernier.

N'hésitez pas à communiquer avec nous pour être avisé des activités du comité. Vous pouvez aussi devenir membre du comité. Nous sommes toujours à la recherche de nouveaux membres.

Téléphone : 514-483-2379. Courriel : userscommittee.dbm@ssss.gouv.qc.ca . ciussscentreouest.ca/a-propos-du-ciusss/comites-des-usagers/



SAPAconnection est la plateforme de communication en ligne que nous utilisons pour vous aider à rester connecté aux nouvelles du Centre, qu'il s'agisse des activités quotidiennes des résidents, des menus, des mises à jour informelles ou des vidéos.

La personne désignée comme représentant principal du résident aura automatiquement accès à SAPAconnection (nous enverrons un courriel comportant les directives de connexion ainsi qu'un nom d'utilisateur et un mot de passe); cette personne pourra inviter les amis et les membres de la famille à demander un accès à la plateforme. Le représentant principal recevra tous les communiqués du Centre par le biais de SAPAconnection (messages envoyés à son adresse de courriel) et pourra également communiquer directement avec les dirigeants du Centre. Les amis et les membres de la famille qui auront accès à la plateforme pourront voir les nouvelles, les photos et les activités quotidiennes du résident.

Le logo de SAPAconnection (ci-dessus) représente l'interconnexion entre notre foyer et le vôtre. Nous vous invitons à vous joindre à nous et nous nous réjouissons de pouvoir prendre part à une communication plus cohérente et dynamique, qui mettra en lumière tous les événements formidables qui ont lieu au sein des soins de longue durée pour assurer la qualité de vie de nos résidents.

DÉMARCHE THÉRAPEUTIQUE

Le Centre gériatrique Maimonides Donald Berman est engagé envers une démarche interdisciplinaire en matière de soins au résident et le principe fondamental voulant que les traitements soient centrés sur le client. Lors de l'admission, un plan de traitement personnalisé est conçu pour chaque résident afin de satisfaire le mieux possible aux besoins spécifiques de cette personne. Ce plan, préparé en partenariat avec le résident et sa famille, est révisé régulièrement

tout au long du séjour au Centre gériatrique Maimonides Donald Berman.

TRANSFERTS

Afin d'optimiser la qualité des soins et de sensibiliser le personnel aux besoins spécifiques d'un groupe de résidents en particulier, les résidents présentant des conditions similaires, sur les plans physique, psychologique ou émotionnel, sont regroupés par unité de soins.

Lorsqu'un nouveau résident est admis, il est parfois impossible d'héberger ce dernier dans l'unité de soins qui correspond le mieux à ses besoins cliniques. Cependant, lorsqu'un lit devient disponible au sein de l'unité appropriée, le résident y sera relogé. Ce processus s'appelle un transfert.

De même, un changement dans l'état de santé d'un résident peut exiger un transfert de chambre. Le cas échéant, le résident et sa famille seront avisés dans la mesure du possible. Nous prendrons toutes les dispositions nécessaires pour assurer une transition des plus harmonieuses. Tout coût supplémentaire entraîné par le transfert à la nouvelle chambre (par exemple le transfert d'une chambre à deux lits à une chambre à un lit) incombera au résident.

DÉPART

Pour optimiser la disponibilité de nos ressources afin de répondre aux besoins de la communauté, et conformément aux directives du gouvernement, nous devons être en mesure d'accueillir un nouveau résident dans les 24 heures suivant un départ du Centre ou un décès. Nous comprenons que le déménagement des effets personnels d'un être cher peut être difficile et engendrer du stress. Si la famille du résident ne peut pas venir enlever les biens personnels au cours de la journée du départ, notre personnel se chargera de le faire de manière respectueuse et entreposera les biens pour une durée maximale de dix (10) jours. Si les biens ne sont pas réclamés dans les dix jours, ils seront jetés.

L'ÉQUIPE DE SOINS

Après l'admission au Centre gériatrique Maimonides Donald Berman, les résidents sont évalués par une équipe composée de professionnels de différents services qui collaborent avec les membres de l'équipe de soins de santé.

Les membres de cette équipe représentent notamment les services de Médecine, de Pharmacie, de Soins infirmiers, de Services sociaux, de Réadaptation, de Nutrition et du Service alimentaire. Ils établissent un plan de traitement personnalisé correspondant aux besoins de chaque résident. Par la suite, des rencontres avec chaque famille sont organisées régulièrement afin de favoriser l'échange d'information et d'encourager le feedback du résident ou de sa famille.

COUVERTURE MÉDICALE

Afin d'assurer la continuité des soins médicaux des résidents, les médecins et les infirmières praticiennes sont affectés à une unité de soins ou à un pavillon en particulier afin qu'une relation professionnelle de confiance s'établisse entre les résidents, leurs familles et le médecin ou l'infirmière praticienne.

Des médecins affectés à chaque unité sont sur place une demi-journée par semaine; cependant, ils sont disponibles aux fins de consultation avec l'équipe de soins infirmiers par téléphone du lundi au vendredi. En dehors des heures de travail et pendant la fin de semaine, un médecin est de garde pour les urgences.

Notre équipe médicale collabore étroitement avec l'équipe de soins infirmiers. Le médecin concerné communiquera directement avec le représentant de la famille d'un résident si un problème urgent doit être discuté.

PHARMACIE

Il y a une pharmacie au sein du Centre gériatrique Maimonides Donald Berman. Travaillant de concert avec les médecins, les infirmières et d'autres membres de l'équipe de soins de santé, le pharmacien veille à ce que les résidents reçoivent la meilleure thérapie médicamenteuse possible. De plus, il s'assure de l'efficacité des médicaments et de l'absence d'interactions et d'allergies aux médicaments. Il soumet ses recommandations aux résidents, à leurs familles, aux médecins et au personnel de soins infirmiers.

SOINS INFIRMIERS

Le Service de soins infirmiers et de services clinique est engagé envers l'excellence des soins infirmiers. L'équipe de soins infirmiers est composée d'infirmiers, d'infirmiers auxiliaires, d'aide-soignants et de préposés aux bénéficiaires (PAB), qui sont en service 24 sur 24. Leur pratique est centrée sur le bien-être et la qualité de vie des résidents, dans une atmosphère chaleureuse et sécuritaire. À la suite de l'évaluation de chaque résident, l'équipe de soins infirmiers, en collaboration avec les résidents et leurs familles, élabore un plan de soins. L'équipe des soins infirmiers est chargée de fournir, de coordonner et d'évaluer les soins infirmiers. Le dévouement des membres de l'équipe contribue au maintien de la dignité des résidents et au sens de leur vie.

L'un des objectifs importants consiste à promouvoir continuellement une approche professionnelle aux soins grâce à la formation continue du personnel, à l'enseignement et à la recherche en matière de soins infirmiers.

SERVICE SOCIAL

L'arrivée dans un centre de soins de longue durée peut être une expérience stressante pour le résident nouvellement admis ainsi que pour sa famille. L'adaptation au nouvel environnement exige une période de transition dont la durée varie selon chaque personne. L'un des principaux rôles du Service social consiste à faciliter cette transition à la vie au Centre gériatrique Maimonides Donald Berman aussi bien pour le résident que pour ses proches, et à les soutenir dans leur intégration et leur adaptation. L'équipe des Services sociaux est disponible pour offrir du soutien et des renseignements et pour aider à résoudre les problèmes liés à l'expérience des soins.

RÉADAPTATION

ERGOTHÉRAPIE

Les ergothérapeutes évaluent le niveau de fonctionnement en ce qui a trait aux activités quotidiennes des résidents dans le but de maintenir les capacités fonctionnelles de ces derniers grâce à l'utilisation de technologies d'aides, de mesures compensatoires ou de l'adaptation de l'environnement.

Lors de l'admission au Centre gériatrique Maimonides Donald Berman, les professionnels de la réadaptation évaluent la sécurité de chaque résident. L'ergothérapeute élaborera ensuite un plan d'intervention en fonction des besoins du résident, notamment dans les domaines de la posture, de la mobilité, de l'alimentation, de l'intégrité cutanée, des autres possibilités de contention, des capacités cognitives et du processus d'adaptation. Les initiatives d'ergothérapie continue avec un résident sont effectuées à la demande de l'équipe de professionnels de l'unité, et en collaboration avec le résident et sa famille.

PHYSIOTHÉRAPIE

L'objectif de la physiothérapie dans un centre de soins de longue durée est de maintenir la capacité de mobilité fonctionnelle des résidents. Cet objectif est réalisé par le biais d'exercices et de techniques thérapeutiques, d'aides et d'adaptations physiques. Lors de l'admission au Centre gériatrique Maimonides Donald Berman, les professionnels de la réadaptation effectueront une évaluation de sécurité. Ensuite, ils élaboreront un plan d'intervention particulier en physiothérapie en fonction de la capacité et des besoins du résident, et l'implanteront en collaboration avec l'équipe de soins.

ORTHOPHONIE

Les orthophonistes évaluent, analysent, interviennent et préviennent les troubles liés à la voix, à la fluidité verbale (bégaiement), à la parole, au langage et à la déglutition. Par ailleurs, les orthophonistes fournissent des outils de communication améliorée et proposent des solutions de rechange aux personnes qui ont des troubles de communication graves ou qui ont perdu la capacité de communiquer. Les soins en orthophonie sont initiés à la suite d'une recommandation d'un professionnel de la santé.

LOISIRS THÉRAPEUTIQUES

La philosophie du Service des loisirs thérapeutiques est fondée sur le principe selon lequel les loisirs sont l'un des aspects essentiels de l'expérience humaine ayant une incidence vitale sur la qualité de vie d'une personne. Le processus visant à déterminer les champs d'intérêt de chaque résident relativement aux loisirs commence dès l'admission et se poursuit tout au long du séjour. Des activités individuelles ou de groupe sont proposées aux résidents afin de répondre aux besoins émotionnels, cognitifs sociaux physiques et spirituels de chacun. Dans le cadre du programme de loisirs thérapeutiques, et afin de maintenir le contact avec l'ensemble de la communauté, des artistes et des prestataires de services externes viennent également au Centre afin de divertir et de stimuler les résidents.

L'ART THÉRAPEUTIQUE

L'art thérapeutique est une démarche clinique qui utilise du matériel et des techniques artistiques pour combler les besoins émotionnels, physiques, cognitifs, sociaux et spirituels ainsi que les désirs et les aptitudes des résidents. Le matériel et l'intervention sont adaptés afin d'optimiser toutes les possibilités de réussite. Le but est de rehausser l'estime de soi, la dignité, l'autonomie et la motricité fine en utilisant des formes de communication non verbales. La thérapie en groupe réduit le sentiment d'isolement, et accroît les interactions sociales enrichissantes. L'évolution ou la détérioration de l'expression créative fournit des indices permettant d'évaluer l'état des résidents ainsi que la progression de certaines maladies.

VIE PRIVÉE ET CONFIDENTIALITÉ

La confidentialité des résidents est importante pour nous, et nous prendrons toutes les mesures nécessaires pour respecter leurs vies privées. De même, nous demandons à tous nos résidents, à leurs familles et aux visiteurs de respecter la vie privée des autres résidents du Centre.

LA BIENTRAITANCE DANS NOS ETABLISSEMENTS

La bientraitance est une approche visant le respect de toute personne, ses besoins, ses demandes et ses choix, y compris ses refus. Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, un savoir-être et un savoir-faire collaboratifs, respectueux des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie et des droits et libertés de la personne (1).

Voici les principes directeurs de la bientraitance envers les personnes aînées (2). Ces principes s'appliquent également aux personnes adultes en situation de vulnérabilité.

1. Placer la personne au centre des actions.
2. Favoriser l'autodétermination et le pouvoir d'agir chez la personne aînée afin de lui permettre de prendre en main le cours de sa vie, de faire des choix en harmonie avec ses valeurs, ses habitudes de vie, sa culture, etc.
3. Respecter la personne et sa dignité afin qu'elle se sente considérée et qu'elle acquière son estime personnelle.
4. Favoriser l'inclusion et la participation sociales pour apporter du bien-être aux personnes aînées qui souhaitent briser leur isolement et contribuer à la société.
5. Déployer des actions et des interactions alliant compétences (savoir-faire) et jugement (savoir-être).
6. Offrir un soutien concerté afin de poser les gestes les plus appropriés pour chaque dimension de la vie de la personne aînée (ex : habitation, santé, alimentation, vie amoureuse et familiale, etc.) toujours en respectant les choix de cette dernière.

UN ENVIRONNEMENT SANS MALTRAITANCE

La maltraitance est définie comme des actes uniques ou répétés ou l'absence d'actions appropriées se produisant dans le cadre d'une relation où il y a une attente de confiance, et qui, intentionnellement ou non, causent un préjudice ou de la détresse à une personne.

La maltraitance peut être physique et violente, comme bousculer, frapper, gaver ou utiliser des mesures de contention inappropriées. Elle peut être de nature sexuelle, avec des attouchements inappropriés ou des agressions. La maltraitance peut aussi être psychologique, en

injuriant, humiliant, manipulant ou négligeant un résident. Elle peut être de nature financière avec le vol d'argent ou de biens. Il peut aussi s'agir de négligence comme le défaut de fournir un niveau raisonnable de confort, de sécurité et d'aide.

Si vous êtes témoin d'une situation qui vous paraît être de la maltraitance, veuillez en aviser l'infirmière-chef de l'unité.

De plus, vous pouvez communiquer en tout temps avec le bureau du commissaire aux plaintes (ombudsman), au 514-340-8222, poste 24222 ou par courriel, à ombudsman.ccomtl@ssss.gouv.qc.ca. Pour une consultation gratuite, confidentielle et bilingue concernant une situation de maltraitance, vous pouvez contacter la Ligne d'aide abus aînés (LAAA), au 514-489-2287, de 8 h à 20 h, sept jours sur sept.

HEURES DES VISITES

Les heures de visite sont de 8 h à 22 h. Lors de situations exceptionnelles, les proches pourraient rendre visite à un résident pendant la nuit, après avoir obtenu l'autorisation de l'infirmière-chef. Le cas échéant, veuillez noter que tous les espaces publics sont fermés la nuit; les visites aux résidents doivent être restreintes à la chambre de ces derniers.

- Lors de l'arrivée à l'unité, veuillez aviser le personnel infirmier de votre présence.
- Pendant la nuit, veillez à ne pas perturber le sommeil des autres résidents.
- L'intimité des autres résidents doit être respectée en tout temps.
- Un maximum de deux (2) visiteurs à la fois, et en tout temps, est autorisé dans une chambre à deux lits. S'il y a plus de deux (2) visiteurs, veuillez vous adresser au poste de soins infirmiers pour avoir accès au salon réservé aux familles ou pour de l'aide, s'il y a lieu.
- Lorsque les résidents sont accompagnés à l'extérieur de l'unité pour une promenade dans le Centre ou dans le jardin, assurez-vous d'en aviser le personnel de soins infirmiers.

SÉCURITÉ DES RÉSIDENTS

Les résidents du Centre gériatrique Maimonides Donald Berman sont très vulnérables et c'est la raison pour laquelle leur sécurité est une priorité absolue. Des serrures électromagnétiques munies d'un clavier numérique fonctionnant

avec un code sont installées sur chaque porte de cage d'escalier. Toutes les sorties de l'édifice sont surveillées par une caméra en circuit fermé. Afin d'assurer la sécurité des résidents qui ont tendance à errer, toutes les entrées du Centre, soit l'entrée des rues Caldwell et Mackle ainsi que l'entrée du jardin, sont munies d'un système de détection d'errance. Les résidents potentiellement errants sont munis d'un bracelet ou d'un bracelet de cheville et toute tentative de sortie déclenche une alarme et les portes se verrouillent automatiquement.

SÉCURITÉ CONTRE LES INCENDIES

Les Services techniques ont rendu la prévention et la formation en matière d'incendie obligatoires pour tous les membres du personnel. L'ensemble de l'édifice est muni d'un système de gicleurs automatique, et des exercices d'évacuation en cas d'incendie ont lieu au moins deux fois par mois, pendant tous les quarts de travail. La formation et l'orientation soutenues des membres du personnel renforcent notre engagement ferme envers la sécurité contre les incendies.

SERVICES RELIGIEUX / PASTORALE

Le Centre gériatrique Maimonides Donald Berman reconnaît l'importance de la foi et de la pratique religieuse et nous déployons tous les efforts nécessaires pour créer une ambiance de respect de la tradition juive. Un rabbin / un aumônier à temps partiel dirige tous les services d'ordre spirituel. Les offices religieux du shabbat, le vendredi soir et le samedi matin ont lieu dans la magnifique synagogue ensoleillée, située au rez-de-chaussée de l'édifice. Un *Oneg shabbat* est organisé régulièrement tous les vendredis après-midi.

En outre, la tradition, les coutumes et les pratiques juives sont reflétées dans plusieurs activités des résidents.

LA FONDATION

La Fondation du Centre gériatrique Maimonides Donald Berman a pour mission de fournir les ressources financières et le leadership requis pour améliorer la qualité de vie des résidents du Centre. Le rôle de la Fondation est de recueillir des fonds, de tisser des liens avec la communauté, de promouvoir le développement des services et des installations du Centre, de partager son savoir-faire, d'appuyer des programmes novateurs et de maintenir la

réputation du Centre gériatrique Maimonides Donald Berman à titre d'installation définissant de nouvelles normes en matière de soins gériatriques.

La Fondation encourage le soutien au Centre par le biais d'activités comme le tournoi de golf annuel, les soirées *Battle of the Bands*, la campagne des gouverneurs, la création de fonds de dotation, les dons testamentaires et les legs de biens personnels. Le soutien généreux de la communauté montréalaise appuie les efforts de la Fondation visant à fournir les fonds requis pour rehausser les conditions de vie et la dignité des résidents.

Au cours des dernières années, la Fondation a financé la série de concerts des Fêtes et des fins de semaine, le programme *Chanukat Habayit*, le programme des bourses d'études, le projet iPod, la programmation culturelle et la recherche.

CASSE-CROÛTE

Le Café de l'École Summit Ethel and Morty Fruchter – une collaboration entre le Centre gériatrique Maimonides Donald Berman et l'École Summit - est situé près du hall d'entrée principal. Le menu comporte des sandwiches, des salades, des soupes, des desserts et de boissons.

Le Café est ouvert du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 14 h 30.

CAFÉTERIA

Les résidents, les familles et les visiteurs peuvent se procurer une variété de repas chauds cachère à la cafétéria, située au rez-de-chaussée. Le service est disponible pendant les heures habituelles de repas.

BÉNÉVOLES

Des centaines de bénévoles donnent leur temps chaque année et participent à toutes les activités du Centre où ils jouent un rôle essentiel pour enrichir le milieu thérapeutique.

Les bénévoles permettent aux résidents d'avoir un contact avec le monde extérieur et de savoir qu'ils ne sont pas oubliés. Ils comblient les besoins sociaux et émotionnels des résidents en leur donnant une attention plus individualisée.

Les personnes intéressées à se joindre à l'équipe de bénévoles peuvent communiquer avec le Service de bénévolat, au 514-483-2121, poste 2213.

Pour obtenir de l'information la plus récente au sujet du Centre gériatrique Maimonides Donald Berman, veuillez consulter notre site web, à www.donaldbermanmaimonides.ca.

**Dans ce document, le genre masculin est utilisé sans discrimination dans le seul but d'alléger le texte.*